

## REGULAMIN REKLAMACJI PRODUKTÓW FIRMY BAMAR-POL

1. Przedstawiony regulamin dotyczy procedury reklamacji Produktów zakupionych w Przedsiębiorstwie Produkcyjno-Handlowym „BAMAR-POL” D. Błacha Sp. jawna z siedzibą w Opolu, ul. Graniczna 2 (45-587), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000081234, posiadającą NIP 7540403981 oraz REGON 004538156, (zwanego dalej „Sprzedającym” lub „BAMAR-POL”) przez przedsiębiorców w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (zwanymi dalej „Użytkownikiem” lub „Kupującym. ”), o ile Umowa nie stanowi w swej treści inaczej.
2. Reklamacji podlegają Produkty BAMAR-POL, w których stwierdzono wady lub zostały wydane niezgodnie ze złożonym przez Kupującego zamówieniem.
3. BAMAR-POL zastrzega, iż Produkty - materiały reklamowe w postaci ulotek, wkładki do katalogów lub całych katalogów, wzory, formatki, próbki, wystawki nie podlegają niniejszemu Regulaminowi, chyba że ich stan nie pozwala na ich wykorzystanie zgodne z przeznaczeniem.
4. Gwarancja obowiązuje wyłącznie w przypadku użytkowania Produktów BAMAR-POL zgodnie z przeznaczeniem i według wytycznych zawartych w instrukcji użytkowania oraz instrukcji montażu.
5. Warunkiem zachowania prawa do zgłoszenia reklamacji jest posiadanie dokumentu potwierdzającego zakup Produktu sprzedanego przez BAMAR-POL i bezpośrednio od BAMAR-POL.
6. Terminy uwzględniania zgłoszeń reklamacyjnych przez BAMAR-POL:
  - 6.1 Produkty objęte są dwudziestoczwieromiesięczną gwarancją - w przypadku wad wynikających z niewłaściwej ich jakości.
  - 6.2 Prawo do reklamacji przysługuje Kupującemu w zakresie niezgodności towaru ze złożonym przez niego zamówieniem w terminie 14 dni od daty sprzedaży lub dostawy Produktu.
7. Okres gwarancji rozpoczyna się od daty zakupu Produktu.
8. W przypadku stwierdzenia wad Produktu Użytkownik jest zobowiązany do wstrzymania się z jego użytkowaniem, niezwłocznego poinformowania BAMAR-POL, zabezpieczenia Produktu przed zniszczeniem i złożenia reklamacji z zastrzeżeniem warunków poniżej.
9. Reklamacje winny być składane pisemnie na formularzu dostarczonym przez Bamar-Pol pod rygorem nieważności drogą elektroniczną, pocztą, kurierem lub FAX z dokładnym opisem zaistniałej wady. Formularz reklamacyjny powinien zawierać dane zwracającego, nazwę lub kod towaru, zwracaną ilość, datę produkcji towaru, nr dokumentu (faktura lub WZ), sposób przekazania reklamacji, przyczynę zwrotu (opisanie wady lub usterki Produktu oraz podanie okoliczności i przyczyny ich powstania, jeżeli są znane) oraz formę rozliczenia. Szablon dostępny jest na stronie [www.bamar.pl \(http://serwer.bamar.pl/Formularz\\_reklamacyjny\\_Bamar.pdf\)](http://serwer.bamar.pl/Formularz_reklamacyjny_Bamar.pdf). Formularz powinien zostać dołączony do zwracanego asortymentu, a jego kopia zachowana przez kupującego. Do złożonej reklamacji użytkownik może dołączyć dokumentację zdjęciową.  
Firma Bamar-Pol sugeruje, aby etykiety towarowe były przechowywane do momentu całkowitego zużycia danego Produktu. Brak etykiety lub informacji na niej zawartych może znacząco wydłużyć proces reklamacji. Podanie tych danych może mieć natomiast korzystny wpływ na jakość oferowanego asortymentu.
10. Użytkownik umożliwi BAMAR-POL lub osobom wskazanym dokonanie oględzin i badania Produktu uznanego przez użytkownika za wadliwe w każdym czasie od chwili zgłoszenia wady do momentu rozpatrzenia reklamacji.

11. Na żądanie BAMAR-POL Użytkownik dostarczy Produkt, którego dotyczy reklamacja, w miejsce wskazane przez Sprzedającego. W przypadku dostarczenia Produktu niezgłoszonego Sprzedającemu, bez formularza reklamacyjnego, Produkt ten zostanie odesłany do Kupującego na jego koszt.
12. BAMAR-POL zaleca aby reklamacje były składane w odpowiednim dziale sprzedaży Sprzedającego, w którym reklamowany towar został zakupiony. W zależności od działu sprzedaży BAMAR-POL wystawiającego dokument, różni się numeracja faktur sprzedaży, co pozwala na szybkie określenie działu źródłowego.

Tabela 1: Kontakt dla zgłoszeń reklamacyjnych

Dział sprzedający	Numeracja faktur	Adres zgłoszeń reklamacji
Dział sprzedaży Strzelce Opolskie (przy magazynie głównym)	FA/[numer]/[rok]/STPOL	ul. 1-go Maja 50, 47-100 Strzelce Opolskie,  reklamacje@bamar.pl lub FAX nr 77-404-92-55
Dział sprzedaży Jełowa / dział handlowy	FA/[numer]/[rok]/JELOW/PL	ul. Dworcowa 20, 46-024 Jełowa  handlowy@bamar.pl lub FAX nr 77-421-14-28

13. Produkty dostępne w ofercie BAMAR-POL zawsze są oznaczone etykietą towarową, która może mieć różną formę w zależności od danego produktu. Cechą wspólną etykiet jest m. in. data produkcji (*ang. Date of production*), która jest niezbędna do wypełnienia formularza reklamacyjnego. Przykłady etykiet towarowych dołączone są w załączniku nr 01.
14. BAMAR-POL ma prawo do wstrzymania się wobec Kupującego z realizacją zgłoszonych roszczeń w związku z reklamacjami do czasu uregulowania wszystkich zaległych należności wobec BAMAR-POL.
15. Kupujący może zwrócić się do BAMAR-POL w celu uzyskania pomocy z dostawą reklamowanego Produktu w postaci udostępnienia mu środka transportu do odebrania zwrotu lub zleceniem odbioru paczki z wykorzystaniem firmy kurierskiej. Koszt takiej operacji ponosi Użytkownik. Koszty opisanej procedury będą uzgadniane indywidualnie w zależności od danego przypadku.
16. Zwracany Produkt powinien spełniać określone wymogi w zależności od swojego rodzaju.
  - 16.1. Tkaniny:
    - 16.1.1 Dopuszczalny jest zwrot wyłącznie tkanin o oryginalnej szerokości. Materiały roletowe pocięte, zwężone czy modyfikowane przez użytkownika według własnych potrzeb nie podlegają reklamacji.
    - 16.1.2 Tkaniny powinny być nawinięte na tuleję nawojową. Niedopuszczalne są zwroty w formie poskładanej, pozaginanej, zwiniętej w rulon bez tulei.
    - 16.1.3 Po wcześniejszym uzgodnieniu z BAMAR-POL dopuszczalny jest zwrot częściowej ilości tkaniny z zakupionej rolki (zachowując oryginalną szerokość tkaniny).
  - 16.2 Profile PVC oraz aluminiowe (tzw. „dłużycy”):
    - 16.2.1 Reklamacji nie podlegają ścinki i odpady z produkcji powstałe w skutek wykorzystania profiliów przez odbiorcę.
    - 16.2.2 Profile powinny być zwrócone w oryginalnej długości. Wada musi zostać rozpoznana przed pocięciem.
  - 16.3 Komponenty:

- 16.3.1 Niedopuszczalny jest zwrot zestawów niekompletnych.  
16.3.2 Towar zwracany powinien być dostarczony w takich samych ilościach w opakowaniu jak zakupiony.

16.4 Wyrób gotowy:

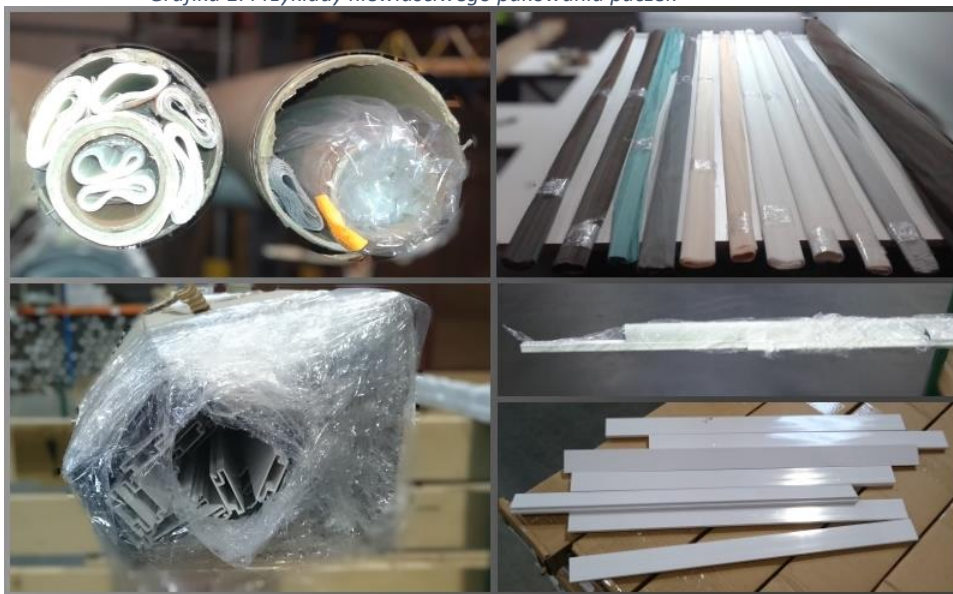
- 16.4.1 Rolety niewłaściwie użytkowane, modyfikowane przez użytkownika lub niekompletne nie podlegają procedurze reklamacji.

17. Przygotowanie towaru do zwrotu - opakowanie.

- 17.1. Towar zwracany powinien zostać spakowany w sposób uniemożliwiający powstanie uszkodzeń.  
17.2. Zwroty nadawane przesyłką pocztową lub kurierską powinny być zabezpieczone dodatkową ochroną od zewnątrz, na przykład w postaci folii bąbelkowej, tuby tekturowej lub kartonu. Niedopuszczalne są zabezpieczenia tkanin, komponentów, profili wyłącznie w zwykłą folię.  
17.3. Zwroty realizowane poprzez transport własny lub transport BAMAR-POL powinny zostać zabezpieczone w co najmniej taki sposób, jak podczas dostawy.  
17.4. Przy zwrotach kilku rodzajów towaru należy paczki łączyć w taki sposób, aby nie doszło do uszkodzeń produktów. Niedopuszczalne jest doklejanie do tkanin innych elementów jak profile czy części systemów. Tkaniny nie powinny być nawijane w dużej ilości na jedną tuleję nawojową.

Instrukcje i porady w sprawach pakowania paczek użytkownik może uzyskać poprzez kontakt z pracownikami BAMAR-POL.

Grafika 1: Przykłady niewłaściwego pakowania paczek



Grafika 2: Właściwe pakowanie tkanin roletowych



Grafika 3: Właściwe pakowanie profili ALU/PVC



18. W przypadku zlecenia przez Sprzedającego odbioru paczki kurierem, paczka winna spełniać wymogi narzucone przez wykonawcę usługi, czyli:
- 18.1 Kartony standard: najdłuższy bok paczki nie przekracza 70 cm; waga paczki nie przekracza 31,5 kg.
  - 18.2 Paczka o najdłuższym boku o długości 71 cm – 249 cm: waga nie przekracza 31,5 kg; dwa krótsze boki w sumie nie przekraczają 60 cm.
  - 18.3 Paczka „dłużycowa” o najdłuższym boku o długości 250 cm – 349 cm: waga nie przekracza 50 kg; dwa krótsze boki w sumie nie przekraczają 60 cm.
  - 18.4 Niedopuszczalne jest łączenie w jedną paczkę dwóch rolek materiałów lub opakowań zawierających profile roletowe, z wyłączeniem sytuacji wyjątkowej zatwierdzonej przez pracownika firmy Bamar-Pol.
  - 18.5 Zarówno nadawca jak i odbiorca przesyłki zobowiązany jest do udzielenia pomocy kurierowi przy załadunku oraz rozładunku paczki/paczek w przypadku przesyłek większych niż kartony standard. W przypadku nie udzielenia pomocy kurierowi paczka może nie zostać dostarczona.
19. BAMAR-POL jest zobowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w niniejszym Regulaminie. W przypadku, gdy wymiana lub naprawa Produktu jest niemożliwa lub wiąże się ze znacznymi kosztami, a wada Produktu jest nieistotna, BAMAR-POL może obniżyć cenę Produktu, dokonując zwrotu części zapłaconej ceny w postaci korekty faktury. Strony mogą także za obustronnym porozumieniem, na piśmie, pod rygorem nieważności ustalić szczegóły dotyczące odrębnych warunków usunięcia wady.
20. Kwotę należności wynikającą z korekty faktury uprawniony może uzyskać poprzez przelew bankowy na podane konto (prośbę o wykonanie przelewu należy zawrzeć w formularzu reklamacyjnym lub zgłosić do odpowiedniego działu sprzedaży Sprzedającego przed wystawieniem faktury korygującej lub rozliczyć w ramach zapłaty za kolejną lub zaległą fakturę.). Jeżeli prośba nie zostanie odnotowana, Sprzedający zastrzega możliwość do rozliczenia bieżącej, nierozliczonej faktury kwotą należności, jeżeli taka występuje.
21. BAMAR-POL, w przypadku wystąpienia w okresie gwarancji usterek powstałych z jego winy, zobowiązuje się do dokonania bezpłatnej naprawy. W przypadku stwierdzenia, że wada lub usterka nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Kupującego lub innej osoby trzeciej, wszystkie koszty związane z naprawą ponosi Kupujący. Klasyfikację usterek jak i ich usuwanie dokonuje BAMAR-POL.
22. Gwarancja nie obejmuje:
- 22.1. Naturalnego zużycia części przy normalnej eksploatacji, spowodowanego właściwościami tych elementów,
  - 22.2. Uszkodzeń spowodowanych przez osoby, które nie będąc przedstawicielem BAMAR-POL, naprawiały lub modyfikowały Produkt.
  - 22.3. Uszkodzeń spowodowanych przez części i akcesoria niezatwierdzone przez BAMAR-POL, a które zostały zamontowane w Produkcie.



- 22.4. Zewnętrznych skutków mechanicznych uszkodzeń Produktu spowodowanych uderzeniami twardych przedmiotów lub powstałych w wyniku wypadku.
- 22.5. Uszkodzeń spowodowanych niedopełnieniem przez użytkownika obowiązku niezwłocznego zgłoszenia usterki, która widoczna była podczas eksploatacji Produktu.
23. Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji w przypadku:
- 23.1. Nieprzestrzegania zaleceń zawartych w dostarczonej przez BAMAR-POL dokumentacji, w tym instrukcji użytkownika i montażu Produktu w zakresie prawidłowej instalacji, eksploatacji, konserwacji lub regulacji.
  - 23.2. Dokonania modyfikacji w konstrukcji Produktu bez uzyskania uprzednio pisemnej zgody BAMAR-POL.
  - 23.3. Użytkowania Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem.
  - 23.4. Uszkodzenia Produktów spowodowanych korzystaniem z niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych.
  - 23.5. Uszkodzeń Produktu powstałych w następstwie dokonania jego naprawy przez osoby nieupoważnione.
  - 23.6. Naruszenia, uszkodzenia lub zerwania zabezpieczeń albo zakrycia ich w jakikolwiek sposób uniemożliwiających ich identyfikację.
  - 23.7. Uszkodzenia, naruszenia lub usunięcia numerów seryjnych bądź innych oznaczeń identyfikujących Produkt albo zakrycia ich w jakikolwiek sposób uniemożliwiający identyfikację.
24. Wady Produktów wynikłe na skutek ich transportu lub montażu dokonywanego przez użytkownika lub na jego zlecenie, mogą być usuwane przez BAMAR-POL wyłącznie na koszt i ryzyko użytkownika na warunkach odrębnie uzgodnionych pomiędzy stronami.
25. W przypadku uchybienia przez Kupującego jego obowiązkowi wynikającemu z postanowień niniejszego Regulaminu reklamacji, Sprzedający ma prawo odmówić uznania zgłoszenia reklamacyjnego.
26. Niniejszy dokument nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień użytkownika Produktu z tytułu rękojmi za wady Produktu.
27. Niniejszym Regulamin obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej i obowiązuje od dnia 15.12.2019 r.